

LES BONS RÉFLEXES pour rénover son logement

ÊTRE INFORMÉ &
RESTER VIGILANT
POUR ÊTRE SATISFAIT





Les bons réflexes pour rénover son logement

Vous avez froid l'hiver et chaud l'été ?

De la buée sur vos fenêtres ou des traces d'humidité sur vos murs ?

Vous souhaitez réduire votre facture énergétique ?

Isoler votre logement, remplacer votre ventilation, choisir une solution électrique performante telle qu'une pompe à chaleur ou un raccordement à un réseau de chaleur en remplacement de votre chaudière ou votre ancien ballon d'eau-chaude, maîtriser vos consommations grâce à un contrat de performance énergétique... Autant de gestes qui améliorent votre confort et la qualité de l'air intérieur, allègent votre facture et augmentent même la valeur de votre bien.

Et la bonne nouvelle, c'est que ce qui est bon pour vous est aussi bon pour la planète ! Car rénover son logement permet également de lutter contre le réchauffement climatique.

Cela suppose toutefois d'avoir recours à un professionnel compétent pour tirer pleinement les bénéfices de la rénovation.

Réaliser des travaux de qualité sans se ruiner ne relève pas forcément du parcours du combattant.

Pour rénover en toute sérénité, il suffit d'adopter les bons réflexes :

**ÊTRE INFORMÉ
ET RESTER VIGILANT POUR ÊTRE SATISFAIT !**



Être informé

Motivé pour rénover ?

Vous pouvez contacter votre fournisseur d'énergie ou aller sur le site internet FAIRE.gouv.fr (ou par téléphone au 0808 800 700) pour vous renseigner et échanger avec un conseiller spécialisé.

La plateforme FAIRE.gouv.fr mise en place par l'Etat assure un service public de la rénovation pour :

1. Déterminer les travaux les plus adaptés à votre situation ;
2. Connaître les aides auxquelles vous avez droit. Ces aides, nationales (CEE, Ma Prime Rénov, Eco PTZ...) et/ou locales, peuvent se cumuler et dépendent des ressources et de la situation de chacun.
3. Trouver un professionnel agréé.

Sollicité au téléphone ?

Vous pouvez raccrocher sans tarder : le démarchage téléphonique en matière de rénovation énergétique est interdit sauf si vous êtes déjà client de cette entreprise (contrat en cours).

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 interdit toute prospection commerciale ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables en dehors d'un contrat en cours. Rappeler cette interdiction tout en demandant le nom de l'interlocuteur est une réponse rapide à des coups de téléphone intempestifs.

Démarché par l'Etat ?

Vous pouvez vous attendre à une fraude : les services gouvernementaux ne font pas de démarchage par courrier, email ou téléphone.

L'usurpation des logos et des noms des organismes  est une pratique répandue chez les fraudeurs et les escrocs. Il en va de même pour l'usurpation d'identité lorsque des démarcheurs se disent mandatés par votre fournisseur d'énergie ou un gestionnaire de réseau d'électricité. Par conséquent, il convient de ne pas appeler les numéros de téléphone figurant sur des prospectus, même s'ils semblent officiels.

Forcé de signer ?

Vous pouvez prendre le temps de la réflexion : rien ne vous oblige à signer immédiatement un devis qui vous est présenté !

Il est toujours utile de prendre un temps de réflexion qui vous permet d'apprécier la proposition faite par l'artisan, de vous renseigner sur l'entreprise (avis de consommateurs, date de création...) et d'éviter toute décision hâtive. Certains professionnels se déplacent même avec des imprimantes pour vous inciter à signer un devis dans la minute. Il est préférable de ne signer aucun document le jour même, ni de transmettre des informations personnelles comme vos coordonnées bancaires. En tout état de cause, dans le cas de vente hors établissement ou de démarchage, le Code de la consommation (articles L. 221-18 et suivants) prévoit un délai de rétractation généralement de 14 jours à compter de la signature du devis.



Rester vigilant

Convaincu de faire une bonne affaire ?

Il est préférable de faire jouer la concurrence.

Certains devis peuvent en apparence être alléchants (rabais exceptionnel, remise supplémentaire accordée pour votre « gentillesse ») mais ils ne sont pas forcément adaptés à votre situation. Il est recommandé de prendre contact avec plusieurs professionnels afin d'obtenir différents devis et pouvoir ainsi les comparer : travaux proposés, éléments de facturation (prix non remisés, rabais, aides déduites...).

Décidé à signer ?

Il est préférable de relire une dernière fois le devis notamment pour contrôler les dates, le montant et le nom de l'entreprise.

Afin de pouvoir exercer pleinement vos droits, il est important que le devis ne soit pas antidaté, par exemple, car cela peut annihiler le bénéfice du délai de rétractation. De même, n'hésitez pas à vous assurer que le nom de l'entreprise figurant sur le devis est bien celui qui vous a été annoncé. Enfin, pour éviter toute mauvaise surprise, il est recommandé de vérifier une dernière fois le montant des travaux qui restera à votre charge et que les démarches relatives aux demandes d'aides ont bien été engagées.

Incité à quitter les lieux ?

Il est préférable de rester dans votre logement le temps des travaux.

Le professionnel peut avoir besoin de vous pour connaître au mieux les spécificités de votre logement. Il ne faut pas hésiter à montrer votre implication dans le suivi de l'avancement des travaux en échangeant avec le professionnel. Si ce dernier semble agacé par votre présence, il vous faudra certainement redoubler de vigilance pour apprécier la qualité des travaux.



Pour être satisfait

Dois-je renoncer à la qualité des travaux ?

Il est indispensable de ne pas renoncer à la qualité des travaux même soutenus financièrement.

Les travaux doivent être de qualité quel que soit le montant de votre aide ou de votre reste-à-charge, y compris quand celui-ci est très faible. Il est d'autant plus important de recourir à des artisans compétents que vous ne pouvez bénéficier qu'une seule fois des aides de l'Etat pour la même opération.

Dois-je réceptionner mes travaux ?

Il est indispensable à la fin du chantier de faire le point avec votre artisan ou l'entreprise qui a réalisé les travaux.

Un professionnel consciencieux établira toujours un procès-verbal dès la fin des travaux que vous devrez dater et signer. Il est important de prendre le temps de vérifier scrupuleusement les travaux avant de signer le procès-verbal et de régler le solde du montant des travaux. Pour cela, des fiches de réception des travaux, disponibles sur www.faire.gouv.fr/fiches-fin-chantier, présentent quelques points importants à aborder avec l'artisan selon la nature des travaux réalisés.

Dois-je contester ?

Il est indispensable de signaler d'éventuelles malfaçons ou défauts et ainsi faire valoir vos droits.

Les fiches de réception sur www.faire.gouv.fr/fiches-fin-chantier peuvent vous servir pour en savoir plus sur les différentes garanties dont vous bénéficiez dès la date de signature du procès-verbal de réception. Vous pouvez vous appuyer sur ce dernier document en cas de litige pour :

- Echanger avec un conseiller FAIRE et remplir le [formulaire de réclamation](#) sur le site internet.
- Signaler à l'administration les manquements à la réglementation d'un professionnel : contacter la [DD\(CS\)PP de votre département](#)
- Saisir [un médiateur de la consommation](#) ou remplir le formulaire sur Signal Conso (<https://signal.conso.gouv.fr/>)
- Faire appel à une [association agréée de protection des consommateurs](#)

Qui sommes nous ?

L'Union Française de l'Électricité (UFE) représente les entreprises de l'ensemble de la chaîne de valeur du secteur électrique français : producteurs, gestionnaires de réseaux, fournisseurs d'électricité et de services d'efficacité énergétique.

Elle regroupe plus de **500 entreprises**, avec plus de **200 000 salariés** sur l'ensemble du territoire français, qui génèrent un chiffre d'affaires de plus de **40 Mds d'euros**. Acteur français et européen majeur engagé dans la lutte contre le changement climatique, l'UFE déploie son expertise pour accélérer la transition vers une société neutre en carbone.

L'UFE est membre [d'Eurelectric](#), l'association européenne des électriciens, de la [Plateforme pour l'électromobilité](#), du [Market Parties Platform](#), de [France Industrie](#) et du Bureau mensuel du [Plan Bâtiment Durable](#).

Dans le cadre de son action autour de l'efficacité énergétique et de l'électromobilité, l'UFE est signataire de la charte « Engagé pour Faire » et également engagée dans les démarches [France Mobilités](#) et [Je-roule-en-electrique.fr](#)

Nos adhérents



Union Française de l'Électricité
3, rue du 4 septembre - 75002 PARIS
communication@ufe-electricite.fr

www.ufe-electricite.fr